在会议呼叫期间发送聊天信息

步骤 1 在会议呼叫时，在 Call/Chat 文本窗格中输入信息。

步骤 2 选择信息接收者：“主管”、“会议”或两者。

步骤 3 单击 “发送”。

注意 信息只会发送到逻辑联络中心的会议参与者。其他会议参与者不会收到该信息。

向主管发送聊天信息

步骤 1 在 Call/ Chat 窗口中，在文本窗格中输入信息。

步骤 2 单击 “发送”。

注意 只有正在监听您小组的主管会收到此信息。

公司总部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
电话：408 526-4000
800 553-NETS (6387)
传真：408 526-4100

CCIP、Cisco *Powered* Network 标记、Cisco Systems Verified 徽标、Cisco Unity、Follow Me Browsing、FormShare、Internet Quotient、iQ Breakthrough、iQ Expertise、iQ FastTrack、iQ 徽标、iQ Net Readiness Scorecard、Networking Academy、ScriptShare、SMARTnet、TransPath 和 Voice LAN 是思科系统公司的商标； Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn、Discover All That's Possible、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient 和 iQuick Study 是思科的服务商标； Aironet、ASIST、BPX、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCNA、CCNP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert 徽标、Cisco IOS、Cisco IOS 徽标、 Cisco Press、 Cisco Systems、 Cisco Systems Capital、 Cisco Systems 徽标、 Empowering the Internet Generation、 Enterprise/Solver、EtherChannel、 EtherSwitch、 Fast Step、 GigaStack、 IOS、 IP/TV、 LightStream、 MGX、 MICA、 Networkers 徽标、 Network Registrar、 *Packet*、 PIX、Post-Routing、Pre-Routing、RateMUX、Registrar、SlideCast、StrataView Plus、Stratm、SwitchProbe、TeleRouter 和 VCO 是思科和 / 或其子公司在美国和其他国家 / 地区的注册商标。

本文档或 Web 站点中提及的任何其他商标的所有权均属于其各自公司。使用 “合作伙伴”一词并不表示思科和任何其他公司具有合作关系。 (0203R)

使用包含 10% 生活垃圾的再生纸，美国印制。

OL-2657-01
DOC-OL2657=

标准版

Cisco Agent Desktop 快速参考指南

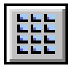
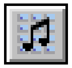
1 工具栏

2 菜单

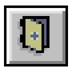
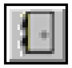
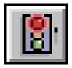
3 常见任务

1 工具栏

呼叫控制按钮

按钮	名称	快捷方式	说明
	应答 / 放弃	Ctrl-A	应答或放弃呼叫。
	保持 / 取消保持	Ctrl-H	使呼叫进入保持或取消保持状态。
	进行呼叫	Ctrl-M	显示用来拨号的拨号盘。
	会议	Ctrl-F	使呼叫进入保持状态并添加其他参与者以进行会议呼叫。
	转接	Ctrl-T	使呼叫进入保持状态并转接到第三方。
	按键音	Ctrl-D	在呼叫过程中发送按键音。 **注意：**不会产生可听到的声音。

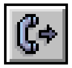
座席状态按钮

按钮	名称	快捷方式	说明
	登录	Ctrl-L	登录到集成联络分配 (ICD) 服务器。（使用 “注销” 按钮切换。）
	注销	Ctrl-L	从 ICD 服务器注销。（使用 “登录” 按钮切换。）
	就绪	Ctrl-W	进入 “就绪” 状态。（可以接收转接过来的呼叫。）
	未就绪	Ctrl-X	进入 “未就绪” 状态。（不能接收转接过来的呼叫。）

2 菜单

菜单	可用选项
文件	• **注销 / 登录。**从 ICD 注销和登录 ICD。 • **视图。**访问呼叫日志、座席状态日志以及自动呼叫分配 (ACD) 统计信息。 • **退出**。关闭 Agent Desktop。
选项 （只有在管理员启用它后才会显示）	• **窗口行为**。更改 Agent Desktop 窗口在桌面上的行为。 • **本地管理**。设置本地分机和显示分配的工作流程组、小组以及配置路径。 • **状态栏**。显示或隐藏状态栏。
帮助	• **目录**。访问联机帮助。 • **关于 Cisco Agent Desktop**。显示版本和版权。

3 常见任务

转接呼叫 

步骤 1 在有呼叫时，单击 “转接”。

步骤 2 在 “名字 : 号码” 字段中，输入将接收转接呼叫的电话号码。

步骤 3 单击 “拨号”。

步骤 4 对于受监听的转接，请等待第三方应答，然后单击 “转接”。对于盲转接，请在电话铃响时单击 “转接”。

设置会议呼叫

步骤 1 在有呼叫时，单击 “会议”。

步骤 2 在 “名字 : 号码” 字段中，输入希望添加到会议呼叫中的用户的电话号码。

步骤 3 单击 “拨号”。

步骤 4 单击 “添加到会议”。当电话铃响时 （对于盲会议）或在用户应答后 （对于受监听的会议）。

步骤 5 重复步骤 2 到 4，直到所有参与者都被添加到会议中为止。

步骤 6 单击 “完成”。